



EASO

Инструмент за осигуряване на качеството

Разглеждане на молбите за международна закрила

*Модул 1: Лично интервю
Модул 2: Решение на първа
инстанция*

2019 г.

Допълнителна информация относно Европейския съюз можете да намерите в интернет (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-334-1 doi:10.2847/859667 BZ-04-18-841-BG-C
PDF ISBN 978-92-9476-351-8 doi:10.2847/134070 BZ-04-18-841-BG-N

© Европейска служба за подкрепа в областта на убежището, 2019 г.

Нито EASO, нито което и да е лице, действащо от името на Службата, носят отговорност за начина на използване на информацията, съдържаща се в този документ.

Printed by Bietlot in Belgium



EASO

Инструмент за осигуряване на качеството

Разглеждане на молбите
за международна
закрила

Модул 1: Лично интервю
Модул 2: Решение на първа
инстанция

2019 г.

Отказ от отговорност

Преводът не е проверен за качество от компетентните национални органи. Ако смятате, че преводът не отговаря на съответната терминология на национално равнище, свържете се с [EASO](#).

Въведение

Защо е разработен този инструмент? Настоящият инструмент за осигуряване на качеството има за цел да предостави на държавите от ЕС+ обща рамка за вътрешна оценка и осигуряване на качеството.

Това е гъвкав инструмент, който може да се използва за осигуряване на яснота и последователност в процеса на оценка на качеството на процедурата за предоставяне на международна закрила. Двата модула на инструмента могат да се използват съвместно за по-пълна оценка на общото качество на разглеждането на молбите за международна закрила или поотделно, ако е необходимо да се постави акцент върху един от двата аспекта.

Инструментът може да се използва за различни цели, включително за оценка на ефективността, периодичен преглед на качеството и тематични проверки. Той може да се използва за оценяване на качеството както на индивидуално, така и на процедурно ниво.

Как е разработен този инструмент? Настоящият инструмент за осигуряване на качеството е разработен от EASO в сътрудничество с експерти от държавите от ЕС+. Преди финализирането на инструмента той и заложените в него стандарти и показатели са съгласувани с всички държави от ЕС+, Европейската комисия и Върховния комисариат за бежанците на ООН (ВКБООН).

Какъв е обхватът на този инструмент? Инструментът и двата пилотни модула, които са част от него, наблягат върху същността на процедурата по разглеждане на молби за международна закрила.

Лично интервю по същество

Решение на първа инстанция по молба за международна закрила

В зависимост от оценката на пилотните модули и идентифицираните потребности могат да бъдат разработени допълнителни модули в рамките на дейностите на EASO за управление на качеството.

Кой следва да използва този инструмент? Инструментът е предназначен за всички, които извършват оценка на качеството. Потребителите на инструмента се наричат „служители по качеството“. Съобразно националната административна структура това може да включва ръководители, служители по качеството или други служители с функции в тази област.

Каква е връзката между инструмента и други инструменти на EASO? Инструментът и прилежащите му модули се основават на общите стандарти, утвърдени в следните практически ръководства на EASO, като следва да се разглежда паралелно с тях:

- *Практическо ръководство: Лично интервю,*
- *Практическо ръководство: Оценка на доказателства,*
- *Практическо ръководство: Условия за предоставяне на международна закрила,*
- *Практическо ръководство: Изключване.*

Тези практически ръководства следва да се разглеждат като ръководни документи и полезни инструменти за самооценка за служителите в областта на международната закрила.

За повече информация относно съответните продукти на EASO вж. <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

Как да използвате този инструмент?

Инструментът включва няколко различни елемента, изброени по-долу.

Стандарти и показатели	Първо, инструментът предоставя информация за приложимите стандарти и показатели по отношение на личното интервю и решението на първа инстанция по същество по молба за международна закрила.	
		Стандарти и показатели: лично интервю..... 5 Стандарти и показатели: решение на първа инстанция..... 8
Оценка	Второ, той предоставя насоки за оценка на тези стандарти и показатели в практиката.	
		Методология за оценка11
Обратна информация и отчитане	Трето, инструментът предоставя насоки и показва добри практики по отношение на предоставянето на индивидуална обратна информация и общото отчитане с цел подобряване качеството на системата.	
		Индивидуална обратна информация.....13 Общо отчитане.....14
▶ Формуляри за оценка	Във връзка с това към инструмента са приложени допълнителни формуляри за оценка във формат Excel, които могат да се използват пряко в рамките на отделна оценка на качеството, както и версии на формулярите във формат PDF, които могат да бъдат отпечатани с цел водене на ръкописни бележки по време на отделна оценка на качеството (приложение I).	
		Приложение I: Формуляри за оценкаI.....16
▶ Допълнителни насоки за служителите по качеството (примери)	Ръководството съдържа и допълнителни насоки за служителите по качеството под формата на примери за ситуации, в които показателите могат да бъдат оценени като незначителни или значителни грешки или да бъдат обозначени като „Неприложимо“ (приложение II).	
		Приложение II: Оценка на личното интервю17 Оценка на решението на първа инстанция25
Инструмент за осигуряване на качеството —техническо решение	EASO разработи техническо решение за разглеждания инструмент за осигуряване на качеството, което ще предостави на държавите от ЕС+ интегриран и лесно достъпен инструмент за осигуряване на качеството с цел обезпечаване на по-опростен и ефективен вътрешен процес за осигуряване на качеството.	

Стандарти и показатели: лично интервю

Стандартите и показателите за оценяване на качеството на лично интервю по същество са разделени на следните теми:

Начало на интервюто

Провеждане на интервюто

Съдържание на интервюто

Приключване на интервюто

Документиране на интервюто

Когато се прави преценка дали са изпълнени стандартите, служителите по качеството следва винаги да вземат предвид конкретните обстоятелства по конкретния случай.

Начало на интервюто

Стандарт	1. Предприети са съответни мерки за удовлетворяване на идентифицираните специални потребности.
Показатели	<p>1.1. Идентифицираните специални потребности са взети предвид при организирането на интервюто.</p> <p><i>Например:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ съобразяване на пола на интервюиращия орган и/или устния преводач; ▪ при интервюиране на непридружени деца присъства техен представител; ▪ предприети са съответните практически мерки при интервюиране на хора с увреждания; ▪ осигурени са други приложими процедурни гаранции.

Стандарт	2. Необходимата информация е предоставена на кандидата.
Показатели	<p>2.1. Предоставена е информация относно целта на интервюто.</p> <p>2.2. Предоставена е информация относно правилата за поверителност.</p> <p>2.3. Предоставена е информация за функциите на всички присъстващи лица.</p> <p>2.4. Предоставена е информация относно задължението му да сътрудничи.</p> <p>2.5. Предоставена е информация за почивките и възможността за искане на почивка.</p> <p>2.6. Предоставена е друга задължителна информация в съответствие с националната практика.</p>

Стандарт	3. Потвърдено е, че кандидатът и преводачът се разбират.
Показатели	3.1. Кандидатът е запитан дали разбира преводача и преводачът — дали съответно разбира кандидата.

Стандарт	4. Потвърдено е, че не съществуват пречки и кандидатът е съгласен интервюто да бъде проведено.
Показатели	<p>4.1. Кандидатът е попитан и потвърждава, че е психически и физически годен да участва в интервюто.</p> <p>4.2. Интервюиращият орган е установил наличието на показатели, че интервюто не може да продължи.</p>

Провеждане на интервюто

Стандарт	5. Интервюиращият орган демонстрира професионално отношение по време на интервюто.
Показатели	<p>5.1. Интервюиращият орган установява подходяща връзка с кандидата.</p> <p>5.2. Интервюиращият орган се изразява подходящо, внимателно и фактологично.</p> <p>5.3. Интервюиращият орган се обръща към кандидата пряко (във второ лице).</p> <p>5.4. По време на интервюто интервюиращият орган използва подходящ тон и език на тялото.</p>

Стандарт	6. Интервюиращият орган прилага подходящи техники на интервюиране.
Показатели	<p>6.1. Кандидатът е насърчен да изложи в свободен разказ своите основания да кандидатства за международна закрила.</p> <p>6.2. На кандидата се предоставя въвеждаща информация за всяка нова тема на интервюто.</p> <p>6.3. Интервюиращият орган задава подходящо подбрани отворени и/или затворени въпроси.</p> <p>6.4. Въпросите са съобразени с възможностите на кандидата.</p> <p>6.5. Интервюиращият орган избягва неподходящи въпроси, като: <ul style="list-style-type: none"> ▪ подвеждащи въпроси; ▪ въпроси с възможност за избор между няколко отговора; ▪ въпроси в множествено число; ▪ ненужно повтарящи се въпроси; ▪ въпроси, които не са свързани с темата на интервюто. </p>

Стандарт	7. Интервюиращият орган гарантира, че всички присъстващи лица действат съобразно своите функции и управлява ефективно интервюто.
Показатели	<p>7.1. Интервюиращият орган контролира провеждането на интервюто през цялото време.</p> <p>7.2. Ако по време на интервюто възникнат затруднения, интервюиращият орган ги овладява, доколкото е възможно.</p> <p>7.3. Интервюиращият орган гарантира, че преводачът действа съобразно своите функции и отговорности.</p> <p>7.4. Законният представител и/или други присъстващи лица имат възможност да упражняват своите права в съответствие с националните правила и имат право да се намесят, поне в края на личното интервю.</p> <p>7.5. Правят се почивки, когато такива са необходими или са поискани и уместни.</p>

Съдържание на интервюто

Стандарт	8. Всички доказателства са установени и надлежно проверени.
Показатели	<p>8.1. Самоличността (включително държавата на произход) на кандидата се установява при необходимост.</p> <p>8.2. Проблемите и/или заплахите в миналото са изчерпателно разгледани (какво, кой, кога, къде, защо).</p> <p>8.3. Разгледани са бъдещите опасения.</p> <p>8.4. Изчерпателно разгледана е възможността за закрила в областта по местоживеене в страната на произход на кандидата.</p> <p>8.5. Разгледана е алтернативата за вътрешна закрила.</p>

Стандарт	9. Представените от кандидата документи и други писмени доказателства в подкрепа на молбата му за международна закрила са разгледани по подходящ начин.
Показатели	<p>9.1. Интервюиращият орган проучва относимостта и произхода на всички документи или писмена информация, предоставени в подкрепа на молбата на кандидата.</p> <p>9.2. Всички относими документи, представени от кандидата, са приложени към досието.</p>

Стандарт	10. На кандидата е предоставена реална възможност да обясни противоречията и несъответствията.
Показатели	10.1. Всички значими противоречия и несъответствия са представени на кандидата и му е предоставена възможност да ги коментира.

Стандарт	11. Когато е приложимо, изключващите клаузи са разгледани по подходящ начин.
Показатели	11.1. Потенциалните изключващи клаузи са правилно определени. 11.2. Потенциалните изключващи клаузи са изцяло проучени.

Стандарт	12. Конкретните политики и насоки са приложени правилно.
Показатели	12.1. Когато е приложимо, националната политика относно конкретния профил на кандидата е приложена правилно. <i>Например: конкретните профили могат да включват деца, жертви на трафик; жени, които са потенциални жертви на генитално осакатяване; кандидати, чиито молби за международна закрила са свързани със сексуалната ориентация и половата идентичност и др.</i> 12.2. Когато е приложимо, приетите от съответната държава насоки за интервюиране са изпълнени правилно. 12.3. Когато е приложимо, политиките, свързани с прилагането на допълнителни основания за закрила (например хуманитарни съображения), са приложени правилно.

Приключване на интервюто

Стандарт	13. Интервюиращият орган изпълнява необходимите стъпки за приключване на интервюто.
Показатели	13.1. Интервюиращият орган проверява дали кандидатът е разбрал всички зададени въпроси. 13.2. Интервюиращият орган пита дали кандидатът желае да добави нещо. 13.3. Интервюиращият орган обяснява разбираемо следващите стъпки в процедурата за предоставяне на международна закрила.

Документиране на интервюто

Стандарт	14. Правилата относно протокола/доклада от интервюто са изпълнени правилно.
Показатели	14.1. За личното интервю е изготвен подробен и фактологичен доклад или протокол, съдържащ всички съществени елементи. Изготвеният документ съдържа допълнителни елементи, ако е приложимо, в съответствие с националната практика. 14.2. Ако е приложимо, е изготвен звукозапис или аудио-визуален запис в съответствие с националната практика. 14.3. На кандидата е предоставена реална възможност да представи коментари и/или разяснения в устна или писмена форма относно евентуални грешки при превода, отразени в доклада/протокола от интервюто.

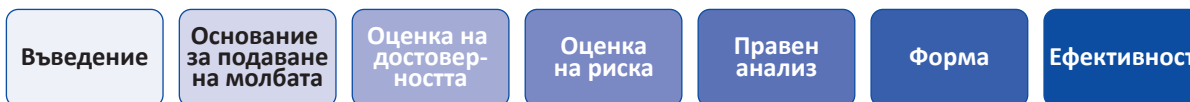
Тези стандарти и показатели не са изчерпателни. При оценката на общото качество на интервюто може да е необходимо да бъдат отчетени допълнителни обстоятелства. Те може да са свързани с националните процедури и/или спецификата на конкретния случай.

Национални особености

Моля, добавете тук всички необходими допълнителни насоки за служителите по качеството по отношение на стандартите и показателите, свързани с личното интервю.

Стандарти и показатели: решение на първа инстанция

Стандартите и показателите за оценка на качеството на решение на първа инстанция по същество по молба за международна закрила са разделени на следните теми:



Когато се прави преценка дали са изпълнени стандартите, служителите по качеството следва винаги да вземат предвид конкретните обстоятелства по разглеждания случай.

Въведение

Стандарт	1. Личните данните на кандидата са правилно изписани в решението.
Показатели	1.1. В текста на решението са посочени правилно името, държавата на произход и областта по местоживееене на кандидата, датата му на раждане и номерът на досието, както и други данни, които се изискват съгласно националното законодателство.

Стандарт	2. Ако е приложимо, в решението се включва кратка и точна обобщена информация за бежанската история на кандидата
Показатели	2.1. В решението се включва кратка и точна обобщена информация за евентуални предишни молби за закрила и други данни за бежанската история на кандидата в съответствие с националното законодателство.

Основание на молбата

Стандарт	3. В основанието на молбата са описани коректно всички доказателства.
Показатели	3.1. В описанието на молбата са описани коректно всички относими факти.

Стандарт	4. В основанието на молбата са посочени коректно бъдещите опасения.
Показатели	4.1. В основанието на молбата е правилно посочено от кого и от какво се опасява кандидатът, както и причината за опасенията.

Стандарт	5. Ако е приложимо, основанието на молбата коректно представя и идентифицира всички относими факти.
Показатели	5.1. Предоставените от кандидата доказателства са правилно посочени в съответствие с националната практика.

Оценка на достоверността

Стандарт	6. Достоверността на всяко доказателство е правилно преценена , включително и самоличността и държавата на произход на кандидата.
Показатели	6.1. Доказателствата са свързани правилно с всяко доказателство.
	6.2. Показателите за достоверност са приложени правилно.
	6.3. Понятието за правдоподобност е приложено обективно.
	6.4. В решението са използвани само тези противоречия/несъответствия, които са били представени за коментар на кандидата.
	6.5. Информацията за държавата на произход е относима, актуална и правилно цитирана.

Стандарт	7. По отношение на всяко доказателство е направена ясна констатация.
Показатели	<p>7.1. В решението е ясно посочено дали всяко доказателство е прието или отхвърлено.</p> <p>7.2. Когато дадено доказателство се счита за „неясно“, се прилага член 4, параграф 5 от Директивата относно определянето^{1/} „принципът на тълкуване в полза на кандидата при съмнение“, за да се направи преценка дали съответното доказателство да бъде прието или отхвърлено.</p>

Стандарт	8. Приложени са правилният стандарт и тежест на доказване
Показатели	<p>8.1. В процеса на оценка доказателствата е приложен правилният стандарт на доказване в съответствие с националните насоки.</p> <p>8.2. Тежестта на доказване е приложена правилно в процеса на оценка на доказателствата.</p> <p>8.3. Индивидуални фактори като възраст, образователен ценз и преживяна травма са идентифицирани и взети под внимание.</p>

Оценка на риска

Стандарт	9. Рискът от връщане в страната на произход е правилно и цялостно оценен
Показатели	<p>9.1. Решението съдържа оценка на риска от връщане в страната на произход (кой, какво и защо).</p> <p>9.2. Информацията за държавата на произход е относима, актуална и правилна.</p> <p>9.3. Приложен е правилният стандарт на доказване (разумна степен на вероятност) при оценката на риска при връщане.</p>

Правен анализ

Стандарт	10. Основателните опасения от преследване са оценени правилно.
Показатели	<p>10.1. Въпросът дали твърдяното от кандидата отношение спрямо него представлява преследване, е оценен правилно.</p> <p>10.2. Субективните и обективните елементи на твърденията от кандидата опасения са оценени правилно.</p>

Стандарт	11. Основанията за преследване са идентифицирани и оценени правилно.
Показатели	<p>11.1. Решението съдържа правилна констатация и оценка на всички приложими основания за преследване.</p> <p>11.2. Причинно-следствената връзка между преследването и основанията (основанията) е оценена правилно.</p>

Стандарт	12. Реалната опасност от тежки посегателства в съответствие с член 15 от Директивата относно определянето е установена и оценена правилно
Показатели	<p>12.1. Решението съдържа правилна преценка на приложимостта на член 15, буква а): „смъртно наказание или екзекуция“.</p> <p>12.2. Решението съдържа правилна преценка на приложимостта на член 15, буква б): „изтезание или нечовешко или унизително отношение, или наказание“.</p> <p>12.3. Решението съдържа правилна преценка на приложимостта на член 15, буква в): „тежки и лични заплахи срещу живота или личността на цивилно лице поради безогледно насилие в случай на въоръжен международен или вътрешен конфликт“.</p>

⁽¹⁾ Директива 2011/95/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 13 декември 2011 г. относно стандарти за определянето на граждани на трети държави или лица без гражданство като лица, на които е предоставена международна закрила, за единния статут на бежанците или на лицата, които отговарят на условията за субсидиарна закрила, както и за съдържанието на предоставената закрила (Директивата относно определянето).

Стандарт	13. Наличието и достъпността на закрила в държавата на произход са оценени правилно
Показатели	<p>13.1. Наличието и достъпът до закрила в областта по местоживеене на кандидата са оценени правилно.</p> <p>13.2. Приложимостта на алтернатива за вътрешна закрила е оценена правилно</p>

Стандарт	14. Ако е приложимо, изключващите клаузи са идентифициране и оценени правилно.
Показатели	<p>14.1. Изключващите клаузи са установени и оценени правилно.</p> <p>14.2. Индивидуалната отговорност е оценена правилно.</p> <p>14.3. Приложени са правилен стандарт и тежест на доказване.</p>

Стандарт	15. Ако е приложимо, допълнителни основания за закрила са приложени правилно.
Показатели	15.1. Когато е приложимо, допълнителни основания за закрила (например други причини от хуманитарен характер) са приложени правилно.

Форма

Стандарт	16. Решението има правилна структура и включва всички изисквани елементи.
Показатели	<p>16.1. Решението има правилна структура и е във формат в съответствие с националното законодателство.</p> <p>16.2. На кандидата е предоставена информация за възможността за обжалване на решението за отказ от предоставяне на международна закрила с писмена жалба или по електронен път.</p>

Стандарт	17. Решението е съставено професионално.
Показатели	<p>17.1. Мотивите не са спекулативни.</p> <p>17.2. Езикът на решението е подходящ, съобразителен и фактологичен.</p> <p>17.3. Приложени са граматическите и правописните правила.</p>

Ефективност

Стандарт	18. Решението е постановено в законоустановения срок.
Показатели	18.1. Решението е постановено в предвидения срок в съответствие с националното законодателство.

Стандартите и показателите не са изчерпателни. При оценката на общото качество на решението на първа инстанция може да е необходимо да бъдат отчетени допълнителни обстоятелства. Те може да са свързани с националните процедури и/или спецификата на случая.

Национални особености

Моля, добавете тук всички необходими допълнителни насоки за служителите по качеството по отношение на стандартите и показателите, свързани с решението на първа инстанция по същество относно молбата за международна закрила.

Методология за оценка

Всеки от националните органи определя по своя преценка целта и методологията за оценка на качеството, като например начина на институционализиране и организация на оценката, определянето на образец, съдържащ оценяваните случаи, сроковете и периодичността на провеждане на оценка на качеството, начина на отчитане на резултатите и др.

Инструментът има за цел да осигури гъвкаво решение, което може да се прилага в различни национални системи. В този раздел е представена предложената методология за оценка на прилагането на изброените по-горе стандарти и показатели. Освен това са представени някои примери за добри практики, идентифицирани от експерти в областта.

Прилагане на стандартите и показателите

Списъците със стандарти и показатели играят ролята на насоки относно ключовите елементи, които трябва да бъдат разгледани в процеса на оценка на качеството на интервю или на решение на първа инстанция. Те не трябва да се разглеждат като изчерпателни и във връзка с оценката на общото качество на интервю/решение служителите по качеството следва да вземат предвид всички приложими допълнителни елементи.

Оценката на всеки **показател** може да попадне в една от следните четири категории.

Правилно	Незначителна грешка	Значителна грешка	Неприложим
<ul style="list-style-type: none"> Прилагането на даден показател следва да бъде оценено като „правилно“, когато изискванията за качество са изцяло изпълнени. 	<ul style="list-style-type: none"> Прилагането на даден показател следва да бъде оценено като „незначителна грешка“, когато установената грешка не рефлектира върху общото качество на интервюто или решението и няма да окаже въздействие върху резултата от разглеждането на молбата. Освен това липсват очевидни рискове или отрицателно въздействие върху кандидата, компетентния орган или държавата. 	<ul style="list-style-type: none"> Прилагането на даден показател следва да бъде оценено като „значителна грешка“, когато установената грешка рефлектира върху общото качество на интервюто или решението и/или може да окаже въздействие върху резултата от разглеждането на молбата. Освен това са налице потенциални рискове или отрицателно въздействие върху кандидата, компетентния орган или държавата. 	<ul style="list-style-type: none"> По отношение на даден показател може да бъде отбелязано „неприложим“ с оглед на особеностите на националната система, метода на оценка и/или индивидуалния случай.

Възможно е вариантите за оценка на даден показател да са ограничени предвид неговия характер и приложимостта му. Например наличието на грешка, свързана с някои показатели, във всички случаи би оказало значително въздействие върху общото качество. Поради това опцията „незначителна грешка“ не е налична за такива показатели. Алтернативно някои аспекти могат да окажат само минимално въздействие върху общото качество. За такива показатели опцията „значителна грешка“ не е налична. Някои показатели са приложими само в определени случаи (например специални потребности, основания за изключване). За тези показатели е налице опцията „без приложение“. Това е отразено във формулярите за оценка, поместени в **приложение I**.

Що се отнася по-специално до личното интервю, обхватът на оценката може да варира в зависимост от конкретната ситуация, в която се извършва оценката на качеството. Някои показатели са измерими само когато служителят по качеството присъства по време на интервюто и/или въз основа на звукозапис/аудиовизуален запис и тяхната оценка е затруднена или невъзможна, ако прегледът се извършва единствено въз основа на протокола от интервюто.

Оценка на резултата

В допълнение към оценката на всеки показател служителът по качеството следва да изложи своето **заключение относно коректността на резултата** от интервюто или решението. Това заключение следва да бъде обозначено по следния начин.

Лично интервю:

Интервюто позволява вземане на ефективно и правилно решение:

- по-скоро „да“
- по-скоро „не“
- не е възможно да се направи заключение

Решение на първа инстанция:

Решението е:

- по-скоро правилно
- по-скоро неправилно
- не е възможно да се направи заключение

Така се добавя допълнителен аспект към оценката, който е от особено значение. Оценка, според която интервюто вероятно не позволява да се вземе ефективно и правилно решение или решението би било неправилно, може да доведе до предприемане на незабавни последващи действия (например провеждане на допълнително интервю, изменение на (проект на) решение или дори отмяна на решение, ако това е допустимо в съответствие на националното законодателство).

Организация на оценката на качеството и процедури

Контекстът на провеждане на оценката на качеството в държавите от ЕС+ варира: в някои държави съществува формална организация с екип от оценители на качеството, в други функцията се изпълнява съвместно с ръководители, а в трети може да бъдат организирани *ad hoc* дейности за оценка на качеството. Във всеки случай от съществено значение е да се гарантира, че стандартите и показателите за качество се прилагат последователно в рамките на цялата система.

Добра практика: последователност в прилагането на стандартите и показателите

Важно е да се осигури последователност при оценката на отделните показатели. Следват някои примери за това как този резултат може да се постигне на практика.

- ▶ При предприемането на нова оценка на качеството оценителите анализират една и съща извадка от случаи, оценяват ги и сравняват и обсъждат резултатите, за да постигнат общ подход при прилагането на отделните показатели.
- ▶ В рамките на извършваната оценка на качеството може редовно да се организират допълнителни срещи с цел осигуряване на последователност в прилагането на стандартите и показателите за качество.
- ▶ Във връзка с последователното прилагане на стандартите и показателите за качество при участие на повече действащи лица може да бъде полезно и редовното провеждане на консултации между всички служители, изпълняващи функции, свързани с оценката на качеството (например ръководители и оценители на качеството).
- ▶ Настоящият инструмент съдържа някои примери за практики, представляващи „незначителна грешка“ и „значителна грешка“, за да се улесни допълнително последователното тълкуване на стандартите и показателите (**приложение II**). Държавите са насърчавани да доразвият тези примери, като се основават на специфичните си национални изисквания и практика, за да предоставят адаптирани насоки на своите служители по качеството.

В зависимост от прилаганите процеси за качество е възможно интервюта и решенията да се преглеждат едновременно като елементи от едно и също досие или интервюто да се преглежда отделно, особено когато то се оценява от служител по качеството, който е присъствал при провеждането му.

Добра практика: оценяване на интервюто отделно от (резултата от) решението

Когато се извършва оценка и на двата елемента от даден случай, е препоръчително оценката на интервюто да се осъществи независимо от решението, за да може оценката от интервюто да не се влияе от допълнителна информация и/или от резултата от разглеждането на молбата за международна закрила.

Отделно от това не е възможно да се извърши оценка на решението, без оценяващият да се е запознал с наличната информация и особено с информацията, предоставена по време на личното интервю.

Индивидуална обратна информация

Инструментът е полезен за предоставяне на индивидуална обратна информация на служителя и за насърчаване на ученето в процеса на работа, както и за предоставяне на обратна информация за системата въз основа на по-широк диапазон от оценки. Начинът, по който се използва инструментът, може да се променя в зависимост от целите на оценката. Когато се предоставя индивидуална обратна информация, е важно да се подчертае, че основната цел е подобряване на резултатите от работата на съответния служител, а не само установяване на грешките. Във връзка с това включените в настоящия инструмент (**приложение I**) формуляри за оценка съдържат графи за вписване на коментари за всеки показател. Наред с установяването на грешки, чрез конкретните коментари служителят по качеството може да предостави насоки на интервюиращия орган. Това предоставяне на конкретна обратна информация следва да се разглежда като ключов елемент от оценката на качеството.

Добра практика: предоставяне на коментари

Следните действия се считат за добра практика във връзка с предоставянето на коментари при извършване на оценка на качеството:

- ▶ Подчертаване на добри практики, установени при провеждането на интервю/вземането на решение.
- ▶ В коментарите по установените грешки да се включват насоки относно правилния подход за недопускането им.
- ▶ В някои случаи може да е полезно да се обясни защо дадена грешка е оценена като „незначителна“ или „значителна“.

Когато се предоставя обратна информация с цел подобряване на резултатите от работата на съответния служител, бързината и предоставянето на допълнителни насоки за правилното прилагане на стандартите имат особено значение за избягване на подобни грешки в бъдеще.

Включените в този инструмент (**приложение I**) формуляри за оценка автоматично генерират оценката на качеството на интервюто или на решението, като изчисляват броя на показателите, оценени като „правилни“, броя на показателите, оценени като „незначителна грешка“, и общия брой на показателите, оценени като „значителна грешка“. Освен това те са представени като процент от общия брой на приложимите показатели. Пример за това е даден по-долу.



Отделните държави от ЕС+ са компетентни да определят по какъв начин това ще бъде отчетено в общата оценка на качество на интервюто или решението.

EASO препоръчва използването на следната скала за оценка на общото качество.



Тази скала за оценка е включена във формулярите (**приложение I**), но може да бъде премахната и заменена с друга или с различно формулирани заключения в съответствие с националното законодателство.

Общо отчитане

При предоставяне на обратна връзка на компетентния орган или на системно ниво е важно да се изберат подходящи примери. Информацията от досиетата, включена във формулярите за оценка (**приложение I**), може да послужи като полезен механизъм за отсяване и подбор на подходящи случаи за докладване.

Предмет на докладване могат да бъдат например случаи на кандидати за международна закрила от определена държава на произход или докладването да се извърши въз основа на конкретен профил или вид решение по молбата за закрила и т.н. Наред с това може да бъде анализирано прилагането на всички стандарти и показатели или да се разгледа определена тема, като например „оценката на достоверността“ в рамките на прегледаните решения на първа инстанция.

Извършените оценки могат да се използват за изготвяне на цялостни периодични доклади (месечни, тримесечни, годишни и т.н.) или тематични проверки, включително последващи доклади, специални доклади, посветени на конкретни установени проблеми, и т.н.

Разработваното от EASO техническо решение има за цел да подпомогне отчитането на грешките чрез автоматизиране на филтрирането, обработването на данните и тяхното представяне.

В зависимост от националната система и целта на оценката служителите по качеството могат да допълнят генерираната оценка с анализи и препоръки.

Необходимо е да се предприемат действия във връзка с различни грешки, и по-специално в случаите, в които са установени значителни такива. Ако такива значителни грешки отразяват наличието на системни пропуски и нарушения, те следва да бъдат своевременно доведени до знанието на съответните служители (например на ръководно ниво; служителите, отговарящи за разработването и изпълнението на съответната политика; служителите, отговарящи за обучението) и да се предприемат съответните мерки.

Добра практика: анализ и последващи действия

Анализът на резултатите от оценката на качеството може да включва следното:

- ▶ Анализ на най-често срещаните проблеми и ако е относимо, на възможните причини за тях.
- ▶ Препоръки относно промени в процедурите, нови насоки, обучения и конкретни действия, които да бъдат предприети.

Освен това всяка от държавите от ЕС+ следва да вземе решение относно разпространението на докладите от оценките на качеството и начина, по който те ще се използват в организацията.

Добра практика: разпространение на докладите

- ▶ Споделянето на общите резултати от оценката на качеството със служителите може да е полезно за системата. Това дава възможност за извличане на поуки от грешките и идентифициране на добри практики.
- ▶ Когато е възможно, докладите от оценката следва да бъдат съчетани с препоръки и/или план за действие, в които се набелязват мерки за подобряване на качеството на процедурата.
- ▶ Може да бъде полезно докладите за оценка на качеството да се предоставят на съответните служители чрез подходящите средства за вътрешна комуникация. Конкретни констатации и препоръки могат например да бъдат включени във вътрешен бюлетин, който ще достигне бързо до интервюиращите органи.

Приложение I: Формуляри за оценка

Два набора от допълнителни **формуляри за оценка**, основани на стандартите и показателите, описани в настоящия документ, са достъпни в електронен формат на следния интернет адрес: www.easo.europa.eu/practical-tools. Тези формуляри за оценка могат да се използват пряко в рамките на отделна оценка на лично интервю или решение на първа инстанция.

Формуляри за оценка във формат Excel:

- **QAT Assessment Form 1 - Interview.xlsx**
- **QAT Assessment Form 2 - Decision.xlsx**

Ако желаете да използвате формулярите за оценка за водене на **бележки** по време на оценката, можете да отпечатате или копирате статичните версии, поместени в края на настоящия документ.

Формуляри за оценка във формат PDF — за бележки

- **QAT Assessment Form 1 - Interview.pdf**
- **QAT Assessment Form 2 - Decision.pdf**

Приложение II: Примери от практиката

Поместените по-долу примери са предназначени да послужат като допълнителни насоки на служителите по качеството. Тези примери нямат за цел да бъдат изчерпателни или всеобхватни, а да илюстрират някои сценарии, в които показателите могат да бъдат оценени по определен начин. Служителят по качеството следва винаги да отчита индивидуалните обстоятелства по конкретния случай, съобразявайки се със съдържащите се в настоящия документ насоки относно практиките, които представляват правилно прилагане, незначителна или значителна грешка.

Наред с това се насърчава разработването на примери от практиката на национално ниво.

Оценка на личното интервю

Стандарти и показатели		Примери за ситуации, в които показателят може да бъде оценен като „незначителна грешка“	Примери за ситуации, в които показателят може да бъде оценен като „значителна грешка“	Примери за ситуации, в които за показателя може да бъде отбелязано „неприложимо“	
Начало на интервюто	1.	Предприети са съответни мерки за удовлетворяване на идентифицираните специални потребности			
	1.1.	Идентифицираните специални потребности са взети предвид при организирането на интервюто. Например: - съобразяване на пола на интервюиращия орган и/или устния преводач; - при интервюиране на непридружени деца присъства техен представител; - предприети са съответните практически мерки при интервюиране на хора с увреждания; - осигурени са други приложими процедурни гаранции.	Специалните потребности не са изцяло взети предвид, но пропуските вероятно не оказват сериозно въздействие върху интервюто.	Пропускът да бъдат взети предвид специалните потребности вероятно е оказал отрицателно въздействие върху възможността на кандидата да представи своите основания.	Впишете „неприложимо“, ако преди интервюто не са идентифицирани специални потребности.
	2.	Необходимата информация е предоставена на кандидата			
	2.1.	Предоставена е информация относно целта на интервюто.	Информацията е предоставена, но не е потвърдено дали кандидатът я е разбрал.	Кандидатът не е получил тази информация.	[опцията не е достъпна]
	2.2.	Предоставена е информация относно правилата за поверителност.	Информацията е предоставена, но не е потвърдено дали кандидатът я е разбрал.	Кандидатът не е получил тази информация.	[опцията не е достъпна]

	2.3.	Предоставена е информация за функциите на всички присъстващи лица.	Информацията е предоставена, но не е потвърдено дали кандидатът я е разбрал.	Кандидатът не е получил тази информация.	[опцията не е достъпна]
	2.4.	Предоставена е информация относно задължението му да сътрудничи.	Информацията е предоставена, но не е потвърдено дали кандидатът я е разбрал.	Кандидатът не е получил тази информация.	[опцията не е достъпна]
	2.5.	Предоставена е информация за почивките и възможността за искане на почивка.	Информацията е предоставена, но не е потвърдено дали кандидатът я е разбрал.	Кандидатът не е получил тази информация.	[опцията не е достъпна]
	2.6.	Предоставена е друга задължителна информация в съответствие с националното законодателство.	Информацията е предоставена, но не е потвърдено дали кандидатът я е разбрал.	Кандидатът не е получил тази информация.	Да се използва, когато не е задължително да бъде предоставена друга информация.
	3.	Потвърдено е, че кандидатът и преводачът се разбират.			
	3.1.	На кандидата е зададен въпрос дали разбира преводача и съответно дали преводачът разбира кандидата.	Конкретният въпрос не е зададен в началото на интервюто, но на по-късен етап е потвърдено, че кандидатът и преводачът се разбират помежду си.	Не е потвърдено, че кандидатът и преводачът се разбират.	[опцията не е достъпна]
	4.	Потвърдено е, че кандидатът е в състояние да бъде интервюиран.			
	4.1.	На кандидата е зададен въпрос и потвърждава, че е психически и физически годен да участва в интервюто.	[опцията не е достъпна]	На кандидата не е зададен въпрос дали се чувства добре.	[опцията не е достъпна]
	4.2.	Интервюиращият орган е установил наличието на индикации, че интервюто не може да продължи.	[опцията не е достъпна]	Възможните показатели не са забелязани или не са взети предвид.	Впишете „неприложимо“, ако не са налице такива показатели.
Провеждане на интервюто	5.	Интервюиращият орган демонстрира професионално отношение по време на интервюто.			
	5.1.	Интервюиращият орган установява подходяща връзка с кандидата.	Интервюиращият орган не установява проактивно лична връзка с кандидата, но това оказва само незначително въздействие върху общото качество и/или ефективност на интервюто.	Интервюиращият орган не установява лична връзка с кандидата поради недостатъци на неговата/нейната техника на интервюиране, което оказва отрицателно въздействие върху кандидата и/или общото качество на интервюто.	Впишете „неприложимо“, ако не е възможно този показател да бъде оценен въз основа на наличната информация.

	5.2.	Интервюиращият орган се изразява подходящо, внимателно и изчерпателно.	Формулировката на някои въпроси не е достатъчно ясна с оглед историята на кандидата, но това не оказва отрицателно въздействие върху цялостното качество на интервюто.	Зададени са неподходящи или неделикатни въпроси.	[опцията не е достъпна]
	5.3.	Интервюиращият орган се обръща към кандидата пряко (във второ лице).	В няколко случая интервюиращият орган използва трето лице, когато се обръща към кандидата, но като цяло въпросите са отправени към кандидата.	Интервюиращият орган многократно споменава кандидата в трето лице, което вероятно оказва въздействие върху личната връзка между интервюиращия орган и кандидата.	[опцията не е достъпна]
	5.4.	По време на интервюто интервюиращият орган използва подходящ тон и език на тялото.	Тонът и/или езикът на тялото се отклоняват незначително от добрата практика, но това вероятно не е оказало или е оказало незначително въздействие върху личната връзка между интервюиращия орган и кандидата.	Тонът и/или езикът на тялото са неподходящи в такава степен, че това вероятно е оказало въздействие върху личната връзка между интервюиращия орган и кандидата.	Впишете „неприложимо“, ако оценката е направена само въз основа на стенограмата/доклада.
	6.	Интервюиращият орган прилага подходящи техники на интервюиране.			
	6.1.	Кандидатът е насърчен да изложи в свободен разказ своите основания да кандидатства за международна закрила.	Макар че излагането на основанията в свободен разказ е ограничено, интервюиращият орган не насърчава кандидата да продължи разказа си в свободна форма и да предостави допълнителна информация.	На кандидата не е предоставена възможност да изложи основанията си в свободен разказ.	[опцията не е достъпна]
	6.2.	На кандидата се предоставя въвеждаща информация за всяка нова тема на интервюто.	Някои теми са въведени без (достатъчно ясно открит) увод, макар че като цяло интервюто е подчинено на логична структура.	Новите теми са въведени без увод или с насочващ увод, което компрометираща структурата на интервюто и възможността на кандидата да представи ефективно своите аргументи.	Впишете „неприложимо“ за интервюта, които не съдържат допълнителни нови теми, които трябва да бъдат въведени.
	6.3.	Интервюиращият орган задава подходящо подбрани отворени и/или затворени въпроси.	Интервюиращият орган използва по подходящ начин отворени въпроси, но вероятно използването на по-голям брой отворени въпроси би довело до по-добри резултати.	Интервюиращият орган използва твърде много затворени въпроси, с което не позволява на кандидата да предостави пълна информация.	[опцията не е достъпна]

	6.4.	Въпросите са съобразени с възможностите на кандидата.	Налага се няколко въпроса да бъдат преформулирани, тъй като кандидатът не ги разбира.	Макар че кандидатът очевидно не разбира някои въпроси, интервюиращият орган не ги преформулира.	[опцията не е достъпна]
	6.5.	Интервюиращият орган избягва неподходящи въпроси като: - въпроси, насочващи към определен отговор; - въпроси с възможност за избор между няколко отговора; - въпроси в множествено число; - ненужно повтарящи се въпроси; - въпроси, които не са свързани с темата на интервюто.	Зададени са един или повече неподходящи въпроси, но това не засяга отрицателно цялостната ефективност на интервюто.	Зададени са повече на брой неподходящи въпроси, което оказва значително отрицателно въздействие върху ефективността на интервюто.	[опцията не е достъпна]
	7.	Интервюиращият орган гарантира, че всички присъстващи лица изпълняват своите функции и ръководи интервюто.			
	7.1.	Интервюиращият орган контролира провеждането на интервюто през цялото време.	На кандидата се дава възможност да говори в подробности по въпроси, които нямат съществена връзка с предмета на молбата.	На законния представител се дава възможност да участва вместо кандидата в части от интервюто.	[опцията не е достъпна]
	7.2.	Ако по време на интервюто възникнат затруднения, интервюиращият орган ги овладява, доколкото е възможно.	Интервюиращият орган отчита и реагира късно при възникване на проблемна ситуация, но накрая тази ситуация е разрешена по подходящ начин.	Интервюиращият орган не предприема мерки за разрешаване на проблемна ситуация, в резултат на което тази ситуация се усложнява и засяга благополучието на присъстващите лица или компрометира в значителна степен ефективността на интервюто.	Впишете „неприложимо“, ако по време на интервюто не са възникнали значими проблемни ситуации.
	7.3.	Интервюиращият орган гарантира, че преводачът действа съобразно своите функции и отговорности.	Езикът на тялото на преводача се отклонява незначително от добрата практика, а интервюиращият орган не реагира своевременно.	Интервюиращият орган не се намесва, макар че преводачът разговаря продължително с кандидата, без да превежда разговора. По време на интервюто преводачът коментира многократно кандидата или случая.	Впишете „неприложимо“, ако на интервюто не е присъствал преводач или ако не е възможно да се направи съответна оценка въз основа на протокола от интервюто.

	7.4.	Законният представител и/или други присъстващи лица имат възможност да упражняват правата си в съответствие с националните законови разпоредби и имат право да се намесят, поне в края на личното интервю.	Интервюиращият орган не е обяснил подробно на останалите присъстващи техните права в съответствие с националните законови разпоредби.	На законния представител не се предоставя възможност да се намесва в съответствие с приложимите законови разпоредби.	Впишете „неприложимо“, ако на интервюто не присъстват други лица освен кандидата, интервюиращия орган и преводача, ако е приложимо.
	7.5.	Правят се почивки, когато такива са необходими или са поискани и уместни.	Интервюиращият орган разрешава или прави твърде много или ненужно дълги почивки.	Искания за почивка са игнорирани или не е направена почивка, макар че продължителността на интервюто обуславя необходимостта от почивка.	Впишете „неприложимо“, ако интервюто е кратко и не се налага прекъсване за почивка.
Провеждане на интервюто	8.	Всички доказателства са установени и проверени в достатъчна степен.			
	8.1.	Самоличността (включително държавата на произход) на кандидата се установяват при необходимост.	Самоличността на кандидата е установена, но въпроси, които могат допълнително да подкрепят мотивите за вземане на решение по молбата, не са разгледани.	Самоличността на кандидата не е установена в достатъчна степен.	Впишете „неприложимо“, ако самоличността на кандидата е установена в достатъчна степен преди интервюто и този въпрос не е актуален на този етап.
	8.2.	Проблемите и/или заплахите в миналото са изчерпателно разгледани (какво, кой, кога, къде, защо).	Всички съществени факти са установени и проучени, но въпроси, които могат допълнително да подпомогнат решението, не са разгледани.	Някои доказателства не са идентифицирани като такива, поради което не са допълнително проучени.	[опцията не е достъпна]
	8.3.	Разгледани са бъдещите опасения	Бъдещите опасения са изчерпателно разгледани, но допълнителни въпроси биха допринесли за това решението да е по-добре обосновано.	Бъдещите опасения не са разгледани.	[опцията не е достъпна]
	8.4.	Изчерпателно е разгледана възможността за закрила в областта по местоживее в страната на произход на кандидата.	Възможността за закрила в областта по местоживее в страната на произход на кандидата е проучено в известна степен, но допълнителни въпроси биха допринесли за това решението да е по-добре обосновано.	Наличието на закрила в областта по местоживее в държавата на произход не е проучено, макар че това потенциално би могло да е ефективно решение.	Впишете „неприложимо“, ако с оглед на общата ситуация в държавата на произход и личните обстоятелства на кандидата е установено в достатъчна степен, че не е необходима или не е налична закрила.

	8.5.	Разгледана е алтернативата за вътрешна закрила.	Алтернативата за вътрешна закрила е разгледана в известна степен, но допълнителни въпроси биха допринесли за това решението да е по-добре обосновано.	Алтернативата за вътрешна закрила не е разгледана, макар че това потенциално би могло да е ефективно решение.	Впишете „неприложимо“, ако с оглед на общата ситуация в държавата на произход и личните обстоятелства на кандидата е установено в достатъчна степен, че не е необходима или не е налична алтернатива за вътрешна закрила.
	9.	Представените от кандидата документи и други писмени доказателства в подкрепа на молбата му за международна закрила са разгледани по подходящ начин.			
	9.1.	Интервюиращият орган проучва относимостта и произхода на всички документи или писмена информация, предоставени в подкрепа на молбата на кандидата.	Отделя се прекомерно много време за обсъждане на документи, които нямат връзка с молбата.	По време на интервюто не е установено съдържанието и/или значението на документи, които имат съществена връзка с молбата.	Впишете „неприложимо“, ако по случая не е предоставена писмена информация.
	9.2.	Всички относими документи, представени от кандидата, са приложени към досието.	Всички относими документи са приложени към досието, но не са описани в съответствие с националната практика.	Относими документи не са приложени към досието.	Впишете „неприложимо“, ако по време на интервюто не са предоставени документи.
	10.	На кандидата е предоставена реална възможност да обясни противоречията и несъответствията.			
	10.1.	Всички значими противоречия и несъответствия са представени на кандидата и му е предоставена възможност да ги коментира.	Противоречия и/или несъответствия, които не са свързани с фактите по същество, са разгледани твърде подробно.	Съществени противоречия и/или несъответствия не са представени на кандидата.	Впишете „неприложимо“, ако не са налице съществени противоречия или несъответствия.
	11.	Когато е приложимо, изключващите клаузи са разгледани по подходящ начин.			
	11.1.	Потенциалните изключващи клаузи е са правилно определени.	[опцията не е достъпна]	Потенциалните изключващи клаузи не са определени.	Впишете „неприложимо“, ако не са налице изключващи клаузи

	11.2.	Потенциалните изключващи клаузи са изцяло проучени.	Отделено е прекомерно много време за изясняване на потенциални изключващи клаузи, които очевидно не са свързани с разглеждания случай.	Потенциалните изключващи клаузи не са проучени в достатъчна степен.	Впишете „неприложимо“, ако не са налице изключващи клаузи.
	12.	Конкретните политики и насоки са приложени правилно.			
	12.1.	Когато е приложимо, националната политика относно конкретния профил на кандидата е приложена правилно. <i>Например конкретните профили могат да включват деца, жертви на трафик, жени, които са потенциални жертви на генитално осакатяване, кандидати, чиито молби за международна закрила са свързани със сексуалната ориентация и половата идентичност, и др.</i>	Интервюиращият орган като цяло се съобразява с националната политика, но пропуска да предприеме определени процедурни действия, което не оказва значително въздействие върху резултата от разглеждането на молбата, решаващия орган или държавата.	Интервюиращият орган не се съобразява с националната политика, което потенциално компрометира резултата от разглеждането на молбата или поставя в риск кандидата или репутацията на решаващия орган.	Впишете „неприложимо“, ако кандидатът не принадлежи към конкретен профил от този тип или няма приложима разпоредба.
	12.2.	Когато е приложимо, приетите от съответната държава насоки за интервюиране са изпълнени правилно.	Интервюиращият орган като цяло се съобразява с приетите от държавата насоки по време на интервюто, но пропуска някои елементи, без това да оказва съществено въздействие върху резултата от разглеждането на молбата.	Интервюиращият орган не се съобразява със специфичните насоки, което потенциално компрометира резултата от разглеждането на молбата.	Впишете „неприложимо“, ако липсват насоки за съответната страна, приложими към интервюто.
	12.3.	Когато е приложимо, политиките, свързани с прилагането на допълнителни основания за закрила (например хуманитарни съображения), са приложени правилно.	Всички допълнителни основания за закрила в съответствие с националната политика са установени и проучени, но въпроси, които могат допълнително да подкрепят мотивите за решението, не са разгледани.	Някои допълнителни основания за закрила в съответствие с националната политика не са установени като такива, поради което не са допълнително разгледани.	Впишете „неприложимо“, ако решаващият орган не е компетентен да взема решения относно допълнителни основания за закрила или ако липсват допълнителни основания.
Приключване на интервюто	13.	Интервюиращият орган изпълнява необходимите стъпки за приключване на интервюто.			
	13.1.	Интервюиращият орган проверява дали кандидатът е разбрал всички зададени въпроси.	[опцията не е достъпна]	Разбирането не е потвърдено. Кандидатът заявява, че не е разбрал някои въпроси, а интервюиращият орган не предприема съответни последващи действия.	[опцията не е достъпна]

	13.2.	Интервюиращият орган пита кандидата дали желае да добави нещо.	[опцията не е достъпна]	На кандидата не е предоставена реална възможност да добави каквото и да е.	[опцията не е достъпна]
	13.3.	Интервюиращият орган обяснява разбираемо следващите стъпки в процедурата за предоставяне на международна закрила.	Само части от тази информация са предоставени на кандидата.	Кандидатът не е уведомен за следващите стъпки в процедурата за предоставяне на международна закрила.	Впишете „неприложимо“, ако в съответствие с националната практика интервюиращият орган не е длъжен да предостави тази информация или да отрази този въпрос в протокола от интервюто.
Документиране на интервюто	14.	Правилата относно протокола/доклада за интервюто са изпълнени правилно.			
	14.1.	За личното интервю е изготвен подробен и фактологичен доклад или протокол, съдържащ всички съществени елементи. Изготвеният документ съдържа допълнителни елементи, ако е приложимо в съответствие с националното законодателство.	Протоколът от интервюто съдържа многобройни правописни грешки или в известна степен е труден за четене. Поисканите и/или направените почивки не са документирани в протокола от интервюто, макар че това се изисква съгласно националното законодателство.	Докладът не е четлив или очевидно някои съществени елементи от него липсват, или смисълът е променен/изгубен поради прекомерно перифразиране.	[опцията не е достъпна]
	14.2.	Ако е приложимо, е изготвен звукозапис или аудио-визуален запис в съответствие с националното законодателство.	Записът е направен в съответствие с националното законодателство, но интервюиращият орган не предприема определени процедурни действия (например своевременно предоставяне на копие на кандидата, своевременно архивиране на записа в съответствие с техническите изисквания), което не оказва съществено въздействие върху процедурата или правата на кандидата.	Интервюто не е записано или е записано частично, въпреки че се изисква изготвяне на запис. Записът е некачествен и не носи информация. Интервюиращият орган не уведомява кандидата, че интервюто се записва.	Впишете „неприложимо“, ако в съответствие с националната практика не се изготвя звукозапис/ аудио-визуален запис.
	14.3.	На кандидата е предоставена реална възможност да представи коментари и/или разяснения в устна или писмена форма относно евентуални грешки, отразени в доклада/протокола от интервюто.	[опцията не е достъпна]	На кандидата не е предоставена възможност да направи корекции/да даде разяснения или те са изцяло или отчасти игнорирани.	Не е непременно приложимо, ако е изготвен запис, който е допустим като доказателство в процедура на обжалване.

Оценка на решението на първа инстанция

Стандарти и показатели		Примери за ситуации, в които показателят може да бъде оценен като „незначителна грешка“	Примери за ситуации, в които показателят може да бъде оценен като „значителна грешка“	Примери за ситуации, в които за показателя може да бъде отбелязано „неприложимо“	
Въведение	1.	Личните данни на кандидата са правилно изписани в решението.			
	1.1.	В текста на решението са посочени правилно името, държавата на произход и областта по местоживее на кандидата, датата му на раждане и номерът на досието, както и други данни, които се изискват съгласно националното законодателство.	Псевдоним или спорна самоличност не са отбелязани.	Името/самоличността на кандидата са посочени неправилно.	[опцията не е достъпна]
	2.	Ако е приложимо, в решението се включва кратка и точна обобщена информация за бежанската история на кандидата.			
	2.1.	В решението се включва кратка и точна обобщена информация за евентуални предишни молби за закрила и други данни за бежанската история на кандидата в съответствие с националното законодателство.	Включена е несъществена информация, която отвлеча вниманието от основните факти от бежанската история.	Отразена е изцяло грешна информация или не е документирана информация за бежанската история, което оказва въздействие върху разглеждането на случая или е основание за оспорване.	Впишете „неприложимо“, ако за вземането на решението не се изисква документиране на бежанската история.
Основание на молбата	3.	В основанието на молбата са описани всички доказателства.			
	3.1.	Всички доказателства са изчерпателно описани в основанието на молбата.	В изложението на материалните факти е включена грешна информация, която не оказва въздействие върху разглеждането на молбата или не е основание за оспорване. Включена е ненужна информация, която не спомага за разглеждането на молбата.	Едно или повече доказателства са пропуснати или са погрешно представени, което опорочава решението. Несъгласувано обобщение на фактите, включващо несъществени факти, което възпрепятства последващото разглеждане на молбата.	[опцията не е достъпна]
	4.	В основанието на молбата са коректно идентифицирани и посочени бъдещите опасения.			
	4.1.	В основанието на молбата е правилно описано от кого и от какво се опасява кандидатът, както и причината за опасенията.	Включени са твърде много подробности, което отвлеча вниманието от основните факти.	Бъдещите опасения са неправилно определени или не се съдържат в решението, което опорочава разглеждането на молбата по същество.	[опцията не е достъпна]

	5.	Ако е приложимо, предоставените от кандидата доказателства са правилно описани в основанието на молбата.			
	5.1.	Предоставените от кандидата доказателства са правилно посочени в съответствие с националната практика.	Информация за незначителни въпроси е неправилно предадена, което не оказва отрицателно въздействие върху последващото разглеждане на молбата.	Документирана е неточна информация или са посочени източници, за които няма разрешение да бъдат разкрити, което опорочава решението.	[опцията не е достъпна]
Valutazzjoni tal-kredibilità	6.	Достоверността на всяко доказателство е правилно преценена, включително и самоличността и държавата на произход на кандидата.			
	6.1.	Доказателствата са свързани правилно с всяко доказателство.	Източниците на доказателства не са ясно/точно посочени.	Ключови доказателства не са отразени или ненадеждна информация е посочена като доказателство, което опорочава разглеждането на молбата.	Впишете „неприложимо“, ако достоверността не се оценява, например в случаи, във връзка с които не са установени доказателства.
	6.2.	Показателите за достоверност са приложени правилно.	Един показател е оценен с твърде голяма/твърде малка тежест, което не оказва въздействие върху резултата.	Неправилно прилагане на показателите, водещо до неправилно заключение относно достоверността.	Впишете „неприложимо“, ако достоверността не се оценява, например в случаи, във връзка с които не са установени доказателства.
	6.3.	Понятието за правдоподобност е приложено обективно.	Оценката на правдоподобността на едно твърдение е неправилна, което не оказва въздействие върху заключението относно съответното доказателство.	Поради субективно тълкуване на правдоподобността необосновано е отхвърлено доказателство.	Впишете „неприложимо“, ако достоверността не се оценява, например в случаи, във връзка с които не са установени доказателства.
	6.4.	В решението са използвани само тези противоречия/ несъответствия, които са били представени за коментар на кандидата.	Отговорът на кандидата на въпрос е игнориран или е използвано незначително твърдение, което не е оспорено, без това да окаже въздействие върху резултата по отношение на съответното доказателство.	Въпроси, които не са изяснени с участието на кандидата, са използвани срещу него/нея при разглеждането на тяхната надеждност, което компрометиращо заключението.	Впишете „неприложимо“, ако надеждността не се оценява, например в случаи, когато не са установени доказателства.

	6.5.	Информацията за държавата на произход е относима, актуална и правилно цитирана.	Не е използвана най-актуалната информация за държавата на произход (ИДП), но избраният източник е приемлив.	Използвана е несвързана, ненадеждна или остаряла ИДП, която е оценена с необоснована тежест, което компрометира заключението.	Впишете „неприложимо“, ако достоверността не се оценява, например в случаи, във връзка с които не са установени доказателства.
	7.	По отношение на всяко доказателство е направена ясна констатация.			
	7.1.	В решението е ясно посочено дали всяко доказателство е прието или отхвърлено.	Заключението може да се възприеме от текста, но не е изрично формулирано.	По отношение на едно или повече доказателства липсва ясно заключението, поради което решението е уязвимо.	Впишете „неприложимо“, ако достоверността не се оценява, например в случаи, във връзка с които не са установени доказателства.
	7.2.	Когато дадено доказателство се счита за „неизяснено“, се прилага член 4, параграф 5 от Директивата относно определянето ²⁾ „принципът на тълкуване в полза на кандидата при съмнение“, за да се направи преценка дали съответното доказателство да бъде прието или отхвърлено.	Необосновано продължително разглеждане, което отвлеча вниманието от основните факти.	Неуточняване на „неизяснени“ въпроси или неправилно определяне на тежестта на даден факт води до необосновано заключение относно доказателството.	Впишете „неприложимо“, ако липсват „неизяснени“ факти.
	8.	Приложени са правилният стандарт и тежест на доказване.			
	8.1.	В процеса на оценка на доказателствата е приложен правилният стандарт на доказване в съответствие с националните насоки.	Използвана е неправилна формулировка за описание на стандарта или способността на кандидата да изпълни неговите изисквания, но заключението е правилно.	Приложен е твърде висок или нисък стандарт, което води до неправилно или необосновано заключение.	Впишете „неприложимо“, ако достоверността не се оценява, например в случаи, във връзка с които не са установени доказателства.
	8.2.	Тежестта на доказване е приложена правилно в процеса на оценка на доказателствата.	Неясна формулировка относно тежестта на доказване, което не оказва въздействие върху заключението.	Тежестта е възложена изцяло върху кандидата, докато организацията не е изпълнила своето задължение да проведе проучване, което поставя под въпрос решението.	Впишете „неприложимо“, ако достоверността не се оценява, например в случаи, във връзка с които не са установени доказателства.

⁽²⁾ Директива 2011/95/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 13 декември 2011 г. относно стандарти за определянето на граждани на трети държави или лица без гражданство като лица, на които е предоставена международна закрила, за единния статут на бежанците или на лицата, които отговарят на условията за субсидиарна закрила, както и за съдържанието на предоставената закрила (Директива относно определянето).

	8.3.	Индивидуални фактори като възраст, образователен ценз и преживяна травма са идентифицирани и взети предвид.	Обулавящи фактори не са изрично отчетени, което не оказва въздействие върху заключението.	Обулавящи фактори са игнорирани във връзка с оценката на способността на кандидата да обоснове своята молба, което поставя под съмнение резултата.	Впишете „неприложимо“, ако липсват съществени фактори, които са бърдат отчетени.
Оценка на риска	9.	Рискът от връщане в страната на произход е правилно и цялостно оценен.			
	9.1.	Решението съдържа оценка на риска от връщане в страната на произход (кой, какво и защо).	Отчетени са въпроси без връзка с молбата, което накърнява яснотата или ефективността.	Не са отчетени факти, свързани с молбата, или са използвани неподходящи аргументи, което поставя под съмнение заключението относно риска при връщане.	[опцията не е достъпна]
	9.2.	Информацията за държавата на произход е относима, актуална и правилна.	Информацията за страната на произход не е адаптирана към обстоятелствата по молбата или е цитирана твърде обширно, което отвлича вниманието от съответните факти.	Важна информация за страната на произход е пропусната, което поставя под съмнение мотивите на решението по молбата за закрила.	Впишете „неприложимо“, ако липсва относима информация за страната на произход.
	9.3.	Приложен е правилният стандарт на доказване (разумна степен на вероятност) при оценката на риска при връщане.	Използвана е неясна формулировка за описание на стандарта на доказване, но заключението е правилно.	Приложен е неправилен стандарт на доказване, което води до неправилно и/или необосновано заключение относно риска.	[опцията не е достъпна]
Правен анализ	10.	Основателните опасения от преследване са оценени правилно.			
	10.1.	Въпросът дали заявеното от кандидата отношение спрямо него представлява преследване е оценен правилно.	Формулирано е правилно заключение, което обаче не е добре обяснено.	Неправилно заключение, което поставя под съмнение предоставянето или отказа от предоставяне на статут на бежанец.	Впишете „неприложимо“, ако националната практика допуска тази оценка да бъде пропусната за определени решения.
	10.2.	Субективните и обективните елементи на заявените от кандидата опасения са оценени правилно.	Неясна обосновка на субективни/обективни елементи, която не оказва въздействие върху резултата.	Неправилно заключение относно това дали опасенията са основателни.	Впишете „неприложимо“, ако националната практика допуска тази оценка да бъде пропусната за определени решения.

11.	Основанията за преследване са идентифицирани и оценени правилно.			
11.1.	Решението съдържа правилна констатация и оценка на всички приложими основания за преследване.	Неясен или твърде обемист анализ, който оказва въздействие върху яснотата, но не и върху резултата.	Неправилно определяне на основание за преследване, водещо до необосновано положително или отрицателно заключение, че преследването, от което се опасява кандидатът, е на основание, включено в Конвенцията.	Впишете „неприложимо“, ако националната практика допуска тази оценка да бъде пропусната за определени решения.
11.2.	Причинно-следствената връзка между преследването и основанията (основанията) е оценена правилно.	Неясен или твърде обемист анализ, който оказва въздействие върху яснотата, но не и върху резултата.	Неиздържана оценка на причинно-следствената връзка, водеща до неправилно заключение.	Впишете „неприложимо“, ако националната практика допуска тази оценка да бъде пропусната за определени решения.
12.	Реалната опасност от тежки посегателства в съответствие с член 15 от Директивата относно определянето е установена и оценена правилно			
12.1.	Решението съдържа правилна преценка на приложимостта на член 15, буква а): „смъртно наказание или екзекуция“.	Неясен или твърде обемист анализ, който оказва въздействие върху яснотата, но не и върху резултата.	Разпоредбата на член 15, буква а) от Директивата относно определянето не е отчетена или е отчетена в недостатъчна степен, което поставя под въпрос решението.	Впишете „неприложимо“, ако на кандидата е предоставен статут на бежанец.
12.2.	Решението съдържа правилна преценка на приложимостта на член 15, буква б): „изтезание или нечовешко или унизително отношение или наказание“.	Неясен или твърде обемист анализ, който оказва въздействие върху яснотата, но не и върху резултата.	Разпоредбата на член 15, буква б) от Директивата относно определянето не е отчетена или е отчетена в недостатъчна степен, което поставя под въпрос решението.	Впишете „неприложимо“, ако на кандидата е предоставен статут на бежанец.
12.3.	Решението съдържа правилна преценка на приложимостта на член 15, буква в): „тежки и лични заплахи срещу живота или личността на цивилно лице поради безогледно насилие в случай на въоръжен международен или вътрешен конфликт“.	Неясен или твърде обемист анализ, който оказва въздействие върху яснотата, но не и върху резултата.	Разпоредбата на член 15, буква в) от Директивата относно определянето не е отчетена или е отчетена в недостатъчна степен, което поставя под въпрос решението.	Впишете „неприложимо“, ако на кандидата е предоставен статут на бежанец.

13.	Наличието и достъпността на закрила в държавата на произход са оценени правилно.			
13.1.	Наличието и достъпът до закрила в областта по местоживеене на кандидата са оценени правилно.	Цитирани са обемисти и ненужни доказателства, което отклонява вниманието от основните факти.	Не е разгледан въпросът за закрилата или не са отчетени личните обстоятелства на кандидата и профилът на субектите, осъществяващи преследване или тежки посегателства.	Впишете „неприложимо“, ако оценката на закрилата е неуместна.
13.2.	Приложимостта на алтернативата за вътрешна закрила е оценена правилно, което се отнася и до нейния разумен характер.	Неясен или твърде обемист анализ, който оказва въздействие върху яснотата, но не и върху резултата.	Решаващият орган не посочва конкретно място. Отказ от оценка на личните обстоятелства на кандидата и разумния характер на вътрешното разселване с оглед на приложимата информация за страната на произход, който поставя под съмнение мотивите на решението по молбата за закрила.	Впишете „неприложимо“, ако оценката на алтернативите за вътрешна закрила е неуместна.
14.	Ако е приложимо, изключващите клаузи са идентифицирани и оценени правилно.			
14.1.	Изключващите клаузи са установени и оценени правилно.	[опцията не е достъпна]	Основанията за изключване не са идентифицирани или не са приложени националната политика и специфични насоки във връзка с възможно изключване, което води до неправилно решение по молбата за закрила.	Впишете „неприложимо“, ако липсват основания за изключване.
14.2.	Индивидуалната отговорност е оценена правилно.	[опцията не е достъпна]	Индивидуалната отговорност е оценена неправилно или изобщо не е оценена, което води до неправилно решение.	Впишете „неприложимо“, ако липсват основания за изключване.
14.3.	Приложени са правилен стандарт и тежест на доказване.	Приложени са правилен стандарт и тежест на доказване, които обаче не са обяснени разбираемо в решението.	Приложени са неправилен стандарт и/или тежест на доказване, което води до неправилно решение.	Впишете „неприложимо“, ако липсват основания за изключване.

	15.	Ако е приложимо, допълнителни основания за закрила са приложени правилно.			
	15.1.	Когато е приложимо, допълнителни основания за закрила (например хуманитарни съображения) са приложени правилно.	Не са включени допълнителни доводи, които могат да подпомогнат разглеждането.	Разглеждането на допълнителните основания за закрила се основава на недостатъчни доказателства и/или ключови аспекти на молбата са игнорирани, което поставя под съмнение решението.	Впишете „неприложимо“, когато не са посочени допълнителни основания за закрила или според националната практика не се прилагат допълнителни основания за закрила.
Форма	16.	Решението има правилна структура и включва всички изисквани елементи.			
	16.1.	Решението има правилна структура и е във формат в съответствие с националното законодателство.	Форматът е подходящ, но не е напълно адаптиран към молбата.	Използвани са неправилни/неподходящи параграфи, което води до непрофесионално съставен текст и риск за репутацията на организацията.	[опцията не е достъпна]
	16.2.	На кандидата е предоставена информация за възможността за обжалване на решение за отказ от предоставяне на международна закрила с писмена жалба или по електронен път.	Информацията за правото на обжалване не е предоставена съгласно националните изисквания.	Информацията за правото на обжалване не е предоставена на кандидата или е предоставена с неправилни указания, в резултат на което той е неправилно информиран.	[опцията не е достъпна]
	17.	Решението е съставено професионално.			
	17.1.	Мотивите не са спекулативни.	Малка част от аргументите не са ясно/цялостно обосновани.	Използвани са спекулативни аргументи, които поставят под съмнение решението.	[опцията не е достъпна]

	17.2.	Езикът на решението е подходящ, съобразителен и фактологичен.	[опцията не е достъпна]	Използван е оскърбителен или неподходящ език, който поставя кандидата в неподходящо положение и създава риск за репутацията на организацията.	[опцията не е достъпна]
	17.3.	Приложени са граматическите и правописните правила.	Допуснати са малък брой граматически, правописни или пунктуационни грешки.	Допуснати са значителен брой граматически и правописни грешки, които компрометират съществено качеството на решението, пораждайки определен риск за репутацията на организацията.	[опцията не е достъпна]
	18.	Решението е постановено в предвидения срок.			
	18.1.	Решението е постановено в предвидения срок в съответствие с националното законодателство.	Постановяването на решението е забавено необосновано в изчакване на доказателства, които очевидно нямат връзка с него.	На кандидата е предоставено недостатъчно време да предостави доказателства, които имат ключово значение за молбата, въпреки че той е предоставил разумно обяснение за поискания от него срок за предоставяне, в резултат на което взетото решение е уязвимо за оспорване. Ненужно забавяне без основателни причини.	[опцията не е достъпна]

За контакт с представители на ЕС

Лично

В целия Европейския съюз съществуват стотици информационни центрове „Europe Direct“. Адресът на най-близкия до Вас център ще намерите на уебсайта: https://europa.eu/european-union/contact_bg

По телефона или по електронна поща

Europe Direct е служба, която отговаря на въпроси за Европейския съюз. Можете да се свържете с тази служба:

- чрез безплатния телефонен номер 00 800 6 7 8 9 10 11 (някои оператори може да таксуват обаждането),
- или стационарен телефонен номер +32 22999696, или
- по електронна поща чрез формуляра на разположение на адрес https://europa.eu/european-union/contact_bg

За да намерите информация за ЕС

Онлайн

Информация за Европейския съюз на всички официални езици на ЕС е на разположение на уебсайта Европа на адрес https://europa.eu/european-union/index_bg

Публикации на ЕС

Можете да изтеглите или да поръчате безплатни и платени публикации на адрес <https://publications.europa.eu/bg/publications>. Редица безплатни публикации може да бъдат получени от службата Europe Direct или от Вашия местен информационен център (вж. https://europa.eu/european-union/contact_bg)

Право на ЕС и документи по темата

За достъп до правна информация от ЕС, включително цялото право на ЕС от 1952 г. насам на всички официални езици, посетете уебсайта EUR-Lex на адрес <http://eur-lex.europa.eu>

Свободно достъпни данни от ЕС

Порталът на ЕС за свободно достъпни данни (<http://data.europa.eu/euodp/bg>) предоставя достъп до набори от данни от ЕС. Данните могат да бъдат изтеглени и използвани повторно безплатно както за търговски, така и за нетърговски цели.



Служба за публикации
на Европейския съюз